

2022 국가서비스대상 수상 사례

2022. 09



I|P|S 산업정책연구원
The Institute of Economic Policy Issues

(주)어바웃 펫

새로운 반려 라이프의 시작!
커머스, 헬스케어, 라이프를 통합하는 윈스탑 플랫폼

about Pet



2021년 6월 서비스 정식 오픈

커머스+제조사 가치사슬 통합하여 전문성과 개인화를 기반으로 하는 버디컬커머스 지향
2021년 11월 어바웃펫 오리지널 콘텐츠 '개발하라요×비글구조네트워크' 기부목적 상품 및 콘텐츠 제작

Background

반려동물 시장은 반려동물에 대한 인식의 변화로 고관여 전문상품에 대한 니즈가 증가하였으나, 국내에는 고객이 만족할만한 수준의 서비스를 제공하는 업체가 부재한 상황이었다. 이에 고객의 니즈를 충족시킬 수 있는 'No.1 반려동물 생활 플랫폼'을 목표로 2021년 (주)어바웃 펫을 설립하게 되었다.

Service Program

펫 시장의 급격한 성장과 그에 따른 경쟁 심화는 후발주자로 브랜드 인지도가 낮은 '어바웃 펫'에 걸림돌이 되었다. 이에 어바웃펫은 차별화된 서비스 제공을 위한 프로그램을 설계하게 되었고, 반려동물용품 쇼핑뿐만 아니라 콘텐츠, 펫 케어 상담 등 다양한 영역에서 차별화된 서비스 제공, 고객 개인별 니즈에 맞춘 상품 큐레이션을 위한 '네이버 AiTEMS 상품 추천 서비스' 도입, 자체상품 기획 및 개발 역량 강화를 위해 반려동물용품 전문 업체 '더식스테이' 합병, 이동통신사 구독서비스 제휴 등을 통해 다양화된 서비스 프로그램을 진행하게 되었다.

토탈 플랫폼을 기반으로 한 콘텐츠, 케어 서비스가 결합된 반려동물 상품 온라인 판매 전문몰을 2021년 5월 런칭한 어바웃펫은, 자사 플랫폼을 비롯하여 제휴몰인 네이버 캣윈도의 단독 브랜드관 운영, GS25/ GS The Fresh 14,800여 개 점포에 입점, 단독 해외 상품 및 총판 브랜드 상품의 펫샵, 대리점 B2B 영업 등 다양한 사업 영역으로 확장하고 있다.

Subject(주체)

'세상에 없던 펫케어'를 지향하며 반려인과 반려동물의 전 생애주기를 함께하고자 설립된 어바웃펫은 김경환 대표이사를 중심으로 하여 '반려인에게 신뢰있는 정보제공, 반려인에게 최적화된 상품 정보를 큐레이션, 반려인에게 적절한 콘텐츠 제공, 반려인이 필요한 정보를 윈스탑 제공한다'는 서비스 비전과 철학을 수립하였다.

Environment(환경)

2021년 설립 당시 해외 반려동물 시장은 온라인 기반으로 급속한 성장을 하고 있었으며, 국내 시장은 급성장 초기 단계로 온라인 펫 전문몰이 잠

2022년 5월 기준 분기 매출 100억 돌파 2022년 2월 기준 어바웃펫 런칭 6개월 만에 고객 6배 급증



누적 앱
다운로드 수
25만대/
MAU 16만명
(2022년 6월 기준)

SBS 135억
투자유치
(2021년 8월)

네이버 100억
투자유치
(2022년 5월)

기반으로 전문성 높은 상담서비스, 정기구독, 고객과의 활발한 커뮤니케이션을 바탕으로 성장하고 있었으며, 대표적 기업으로 미국 츠이닷컴(chewy.com)은 PB상품의 경쟁력을 확보하고, 전문가 수준의 퀄리티 높은 정보제공 서비스, 24시간 고객 케어로 2020년 기준 미국 온라인 시장에서 41%의 M/S를 차지하고 있었다. 중국의 보치(boqii)는 온·오프라인 최대 커뮤니티를 운영하면서 반려동물 백과사전 운영을 통한 전문성을 강화하였다. 이러한 시장 환경을 고려할 때 펫 케어 시장은 전문성과 개인화 기반 버티컬 커머스의 시장확대가 경쟁력으로 부상하고 있었다.

Resource(자원)

고객 맞춤형 전문상품 개발을 통해 고객을 유입하고 상품 라인업 및 합리적인 가격 제시로 고객에게 차별화된 쇼핑 경험을 제공할 수 있도록 2021년 12월 반려동물 상품기획/개발 역량을 내재화하고자 더식스데이 합병을 추진하게 되었다. 2022년 8월 현재 약 100여명의 임직원이 비즈니스 추진, 마케팅, 브랜드 및 상품 기획과 개발, 콘텐츠 기획, 플랫폼 운영·개발, 디자인과 경영지원 등의 각 영역에서 최상의 성과를 달성하고자 노력하고 있다.

Mechanism(메커니즘)

어바웃펫은 단순 커머스를 넘어 건강/라이프 T자형 올라운드 케어 플랫폼으로 포지셔닝하기 위해 국내 서비스 1위 업체들과 전략적 협업을 추진하고 있다. 특히 고객의 니즈를 반영하여 커머스 영역과 서비스 영역 각각의 핵심 역량을 개발하고

있으며, 차별화된 상품을 AI기반으로 적시에 제품을 추천하며, 1:1 상담, 콘텐츠, 후기 등을 제공하여 상품 탐색 및 구매 편의성을 제공하고 있다. 특히 주 차별 앱 리뷰 모니터링을 통해 서비스 개선을 위한 프로세스를 확립하고 있다.

Performance(성과)

2021년 6월 토탈 플랫폼을 기반으로 한 콘텐츠, 케어 서비스가 결합된 반려동물 상품 온라인 판매 전문몰을 목표로 오픈한 어바웃펫은 오픈 1년 만에 누적 앱 다운로드수 25만대, MAU 16만 명이라는 성과를 달성하였고, 어바웃펫이 개발한 상품은, GS25, GS The Fresh 전국 14,800여개 점포 입점에 성공하였다. 또한 2021년 8월 SBS에서 135억원 투자 유치, 2022년 5월 네이버 100억 투자 유치 등을 통해 그들의 비즈니스 모델은 외부에서 긍정적인 평가를 받고 있다.

펫 시장의 성장에 따라 경쟁 또한 심화되고 있으며, 2021년 뒤늦게 시장에 진출한 어바웃펫은 브랜드 인지도 개선을 위한 노력이 필요한 시점이다. 단순한 상품 판매 중심의 커머스가 아닌 '탐색-구매-배송-케어'로 이어지는 어바웃펫만의 차별화된 고객 경험을 제공할 수 있도록 비즈니스 모델을 구축하기 위한 다양한 노력을 하고 있다. 또한 반려동물 전문몰 펫프렌즈와의 결합을 통해 시장의 주도적 사업자를 목표로 하고 있으며, 시장 장악력을 기반으로 기존 사업영역 통합 및 신규 파생산업을 빠르게 선점하기 위해 그들의 역량을 집중하고 있다.